

现代金融企业文化

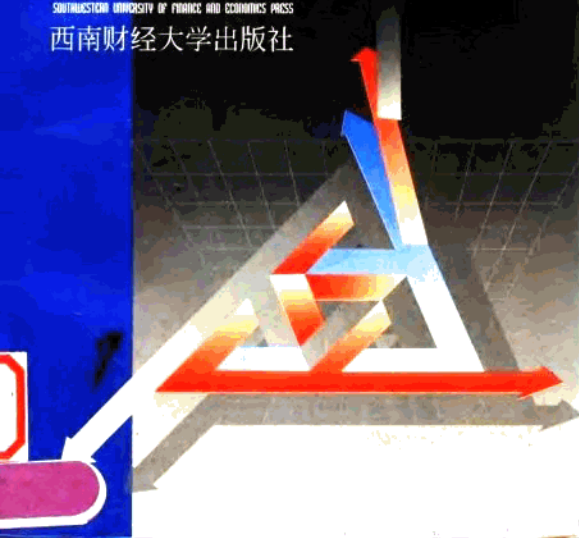
FINANCIAL CULTURE OF MODERN ENTERPRISE

主编：吕福来 李笋

CHIEF EDITOR LU FU-LAI LI SUN

SOUTHWESTERN UNIVERSITY OF FINANCE AND ECONOMICS PRESS

西南财经大学出版社



现代金融企业文化编委会

主 编:吕福来 李 笋

副主编:杨海燕 彭家生 王斌亚

晁建设

编 委:王炳堂 徐大领 陈林波

程榜善 席有山 翟国庆

刘清海 韩 军 吕志恒

刘建军

(1) 2 7 8 1 1

前 言

企业文化是近年来兴起的一种文化现象。《现代金融企业文化》一书分八章对现代金融企业文化进行了阐述,第一章经营货币的企业——金融企业的概念,对金融企业的性质、特点、职能、经营要求及其在国民经济中的地位等方面给以简要介绍;第二章文化也是资产——企业文化概述,从企业文化的历史背景、发展动因、特点、内容、功能、作用、构建及企业文化在金融业中的实践等七个方面加以阐述,特别提及工会参与企业文化建设的方式;第三章金融企业形象战略分四节论述;第四章对企业文化建设的切入点职业道德的建设进行了论述;第五章对思想政治工作这一企业文化建设的助推器进行了论述;第六章着重介绍了“四讲一服务”这一金融企业文化建设的重点工程,据了解,目前国内很少有专业论述“四讲一服务”的专业书籍;第七章分四节介绍了金融企业礼仪文化建设;第八章介绍的是企业文化建设的最终目标即提高经营绩效。

这本书具有实用性、可操作性强、借鉴作用大、章节内容新颖等特点,并用三节的内容对工会这一开展企业文化的特殊载体进行了阐述。

在编写过程中,我们参考和引用了部分学术著作和报刊提出的部分观点,在此表示感谢。但因时间仓促,编者水平有限,难免存在一些不足之处,敬请读者见谅,并批评指正,以便于我们今后改进。

编者

1998年4月

目 录

第一章 经营货币的企业 ——金融企业的概念

第一节 金融企业的分类	(1)
第二节 金融企业的性质	(2)
第三节 金融企业的特点	(3)
第四节 金融企业的职能	(5)
第五节 金融企业的经营要求	(9)
第六节 金融企业在国民经济中的地位	(11)

第二章 文化也是资产 ——企业文化概述

第一节 企业的历史背景	(15)
第二节 企业文化发展的动因	(18)
第三节 企业文化的特点	(20)

第四节	企业文化的内容、功能和作用	(24)
第五节	企业文化的构建	(42)
第六节	企业文化在金融业中的实践	(47)
第七节	工会参与企业文化建设的方式	(52)

第三章 金融企业形象战略

第一节	塑造企业形象	(57)
第二节	金融 CI 概述	(64)
第三节	企业形象系统的构成	(76)
第四节	企业形象塑造的原则	(87)

第四章 职业道德建设

——企业文化建设的切入点

第一节	职业道德的概念、特征和作用	(91)
第二节	职业道德的体系	(95)
第三节	职业道德的基本内容	(99)
第四节	社会主义道德建设的核心	(113)
第五节	职业道德建设与企业形象塑造的关系	(122)
第六节	职业道德建设在金融企业的实践 ——济南工行现象	(130)
第七节	工会在职业道德建设中的作用	(141)

第五章 思想政治工作

——企业文化建设的助推器

- 第一节 思想政治工作概述 (164)
- 第二节 企业文化建设与思想政治工作的关系 (175)
- 第三节 思想政治工作和企业文化建设相互影响
..... (181)
- 第四节 工会开展思想政治工作的方法 (193)

第六章 “四讲一服务”

——金融企业文化建设的重点工程

- 第一节 把握“四讲一服务”的精神实质 (203)
- 第二节 理解“四讲一服务”的内涵 (208)
- 第三节 “四讲一服务”是一项系统工程 (235)

第七章 动员员工的文化热情

——金融企业礼仪文化建设

- 第一节 基本规范 (251)
- 第二节 日常礼仪 (256)
- 第三节 交谈礼节 (265)

第四节 体态语	(272)
---------------	-------

第八章 提高经营绩效

——企业文化建设的最终目标

第一节 绩效的概念	(277)
第二节 绩效的管理	(279)
第三节 提高绩效精神	(282)

附 录:

中国人民银行关于在金融系统讲改革、讲政治、讲法纪、 讲效益,提高服务水平的决定	(286)
--	-------

●第一章

经营货币的企业

——金融企业的概念

金融企业是指专门经营货币和信用业务的企业,它所经营的各种金融业务范围包括:吸收存款,发放贷款,发行有价证券,从事保险、投资、信托业务,发行信用流通工具,办理货币支付、转帐结算、国内外汇兑,经营黄金、白银、外汇交易,提供咨询服务及其他金融服务等。

第一节 金融企业的分类

金融企业的类型很多,其中最主要的是银行。在历史上,商业银行的建立先于其他各种金融机构。但是,随着金融市场的扩大和复杂化,随着信用关系扩及到企业活动的新领域,以及广大居民被吸引到金融活动的范围之内,在金融体系中不断涌现出一些新的非银行金融机构。非银行金融机构种类很多,一般主要有:

1. 信用合作社,一种由个人集资联合组成,以互助为主要宗

旨的合作金融组织。

2. 信托公司(或称信托投资公司),一种以代人理财为主要经营范围,以受托人身份经营信用委托业务的金融企业,有的则兼营投资。

3. 证券公司,一种专门从事各种有价证券经营及相关业务的金融企业。

4. 保险公司,一种经营保险业务的金融机构。

5. 财务公司(或称商人银行),即在规定范围内接受部分银行业务的金融机构。

6. 金融投资公司,这是一种经营投资和长期信贷业务的信用机构。

7. 租赁公司,一种以实物方式进行融资的金融企业。

这些金融机构虽然与商业银行均可以以“金融企业”的定义概括,但其区别也是十分明显的:①非银行金融机构的业务一般趋于单一化,大多专门从事一个领域的业务,业务的范围要远远地小于商业银行;②非银行金融机构,不能接受支票存款,不能办理转帐结算,因此没有创造和消灭货币的功能,也没有信用创造的功能。这一点是非银行金融机构与商业银行最显著、最重要的区别,也正是因为这种区别,国家对商业银行的管理要比对非银行金融机构的管理严得多。

第二节 金融企业的性质

从国际上看,一个国家的现代金融体系,一般是以中央银行为

主导,以商业银行为主体,辅以各种专业银行、非银行金融机构和政府控制的政策性金融机构的综合系统。本书探讨的金融企业营销的主体系指:①除国家中央银行和政策性银行以外的银行,如商业银行、投资银行、储蓄银行等;②非银行金融企业,如保险公司、信托投资公司、证券公司等。现代金融企业既有一般工商企业的基本共性,又有它自己的个性。金融企业与其他工商企业一样,是具有从事业务经营所需要的自有资金,依法经营,照章纳税,按照市场经济法则,以利润为目标,自主经营,自负盈亏。但金融企业是经营特殊商品——货币和货币资本或者经营与货币和货币资本相关的服务的特殊企业。以商业银行为例,它是以金融资产和金融负债为经营对象,从事货币和信用的经营活动,货币经营主要是汇兑、兑换、结算、保管等,信用经营主要是存款、贷款、投资等,也就是提供各种与货币运动有关的或者与之相联系的服务。

第三节 金融企业的特点

从商业银行产生和发展的历史可以看出,商业银行是以追逐利润为目标,以经营金融资产和负债为对象,综合性、多功能的金融企业。商业银行是一种特殊的企业,与一般的工商企业相比较而言,其特殊性主要表现在以下几个方面:

1. 商业银行经营的对象和内容特殊,商业银行经营的是具有社会的一般等价物职能和作用的货币,它不是一般的工商企业所提供的看得见摸得着的具有直接使用价值的商品。商业银行经营的内容是包括货币的收付、借贷及各种与货币运动有关的或者与

之相联系的金融服务,虽然它提供的也是一种服务,但与一般的服务业中的服务又有本质上的区别,即所有的服务都与货币直接相关。

2. 商业银行对整个社会经济的影响和受整个社会经济的影响特殊。因为商业银行经营的是作为一般等价物的货币,它不像一般的商品和劳务经过消费就不复存在,退出流通领域,而是一方面中央银行可以以适当的方式从金融市场或商业银行手中收回这些货币,另一方面,在中央银行不收回之前,一般情况下会处于不断的流通中。因此商业银行对整个社会经济的影响要远远大于任何一个企业。也正因为如此,商业银行受整个社会经济的影响也较任何一个具体企业更为明显、更为灵敏。社会经济的繁荣,最初的表现是商业银行贷款的增多,利润的增加,而社会经济的衰退,也会最先地表现在商业银行贷款和存款的骤降上面。

3. 商业银行的责任特殊。一般的工商企业只以盈利为唯一目标,只对股东负责,只对使用自己产品的用户的安全负责,其责任很明确。但商业银行不同,虽然它也以盈利为唯一目标,但除对股东和客户负责以外,还必须对整个社会负责。

4. 国家对商业银行的管理特殊。正是鉴于商业银行对整个国民经济的影响的特殊性,国家对商业银行的管理要比对一般的工商企业要严格得多。除了对商业银行像一般工商企业一样要求依法经营,照章纳税以外,还要通过中央银行对其日常经营活动进行紧密的监督和调节。

第四节 金融企业的职能

金融企业按其职能可分为三类：一是办理存款业务的金融中介机构，如商业银行、投资银行、储蓄银行；二是不办理存款业务的金融中介机构，如保险公司、信托投资公司等；三是其他金融机构，如证券公司、短期资金公司等。

一、以商业银行为代表的办理存款业务的金融中介机构的职能

商业银行，从传统上看，是一种介入生产和流通的经常性周转过程的信用机构，它以经营工商业存、贷款为主要业务。由于这类银行最初可吸收的主要是活期存款，而活期存款只适宜短期的商业放款，故称之为商业银行。随着市场经济的发展，商业银行的业务经营已远远超过传统的范围，特别是 60、70 年代以来，西方发达国家金融管制的放松，各种金融企业之间业务的交叉。目前商业银行除经营传统业务之外，它还参与长期信贷和投资活动，办理抵押贷款、消费贷款，兼营租赁、证券、咨询等等，被称之为“金融百货公司”。办理存款业务的金融中介机构其职能可概括为：

（一）信用中介职能

这是银行最基本的职能。它一方面将社会上各种闲散货币资本动员集中起来，另一方面又以投资和贷款的形式，把集中起来的货币资本投入到国民经济各部门。银行作为货币资本的放款者和借款者的中介人，促进实现资金的融通。这种银行中介职能的好处：借款人可以避免到处寻找放款人，节约费用开支；可以克服资

金放款者和借款者之间直接融资的局限性,如融资双方资金数量的限制,融资双方信用的限制,融资时间、地点、范围的限制,等等。银行通过信用中介职能实现资金盈余和短缺之间的融通,虽只是货币资本的使用权,并不能改变货币资本的所有权,但它加速了资本周转,使资本得到充分有效的运用。它把暂时从再生产过程中游离出来的闲置资本,转化为执行职能的资本;把短期货币资本转化为长期货币资本;在利润原则的支配下,还可以把货币资本从效益低的部门引向效益高的部门。总之,银行的这种中介职能,在不改变社会资本总量的条件下,通过改变资本的使用量和使用投向,扩大再生产规模,扩大资本增值。银行的中介职能还可将非资本的货币转化为货币资本,把社会中各阶层的货币收入和储蓄变为资本,扩大社会资本总量,促使生产和流通的发展。金融中介机构由于专业化和具有放款和投资的专门知识,掌握市场信息,因此它对放款人来说,可以增加其减去风险损失后的收益,对借款人来说可以减低纯借款成本。

(二)支付中介职能

银行除作为信用中介融通资金外,还执行货币经营业务的职能。银行接受工商企业、团体组织或个人的委托,为客户办理货币的收付与非现金结算,银行成为客户的货币保管者、出纳员和支付代理人。它的支付中介职能可大大减少现金的使用,节约货币流通费用,加速结算过程和货币资本的周转,尤其是现代银行普遍采用电脑技术,银行的这种职能更得到充分的发挥。支付中介职能和信用中介职能两者相互促进,使银行处于社会资金运动的中枢地位。

(三)信用创造职能

银行存款主要有活期存款和定期存款。活期存款没有规定存款期限,存款人可以随时提取。表面上看,活期存款似乎银行不能予以利用,但实际上活期存款的存款人不会在同一时刻把存款全部提走,通常情况下提走旧存款还会有不断的新存款,因此活期存款始终有一个相对稳定的余额可供银行使用。银行一般按规定的存款准备率,保留一定的存款准备金以备客户提取外,其余部分可供贷出,这就增加了银行的资金来源,最后在整个银行体系形成数倍于原始存款的派生存款,也就是银行具有“创造”存款货币的能力。活期存款客户在支用存款时,一般都使用银行签发的支票。当支票被存款户用来从银行提取现金时,它作为一种普通的信用凭证发挥作用;当支票被存款人用来向第三者支付贷款或偿还债务时,它就不是作为普通的信用凭证,而是作为流通工具而发挥作用。在西方发达国家,支票已成为代替货币的支付结算工具。借助支票流通,银行可以超出自有资本和吸收资本的总额而扩大使用,体现了创造信用流通工具的职能。

银行创造和扩大信用的规模受以下因素的限制:①必须以活期存款为基础,信用创造的限度,取决于原始存款的规模;②银行的信用创造,要受中央银行规定的存款准备率、自身现金准备额的限制,创造能力大小与其成反比;③创造信用的条件是要有贷款要求,在活期存款的基础上发放贷款才会产生派生存款;相反,如果归还贷款就会相应地减少派生存款,收缩信用规模。商业银行的这种信用创造能力体现了整个货币供应伸缩的机制。

(四)金融服务职能

商业银行的金融服务主要有：代收业务、信用证业务、汇兑业务以及代客买卖业务等。随着市场经济的发展，电子计算机的广泛应用以及竞争和盈利动机的激励，驱使商业银行向客户提供更多更新的金融服务，商业银行的经营内容、范围以及所提供服务正在不断发展，成为综合性、多功能的金融机构。

二、不办理存款业务的金融中介机构和其他金融机构的职能

不办理存款业务的金融中介机构，如保险公司、信托投资公司，它们与商业银行的重要区别在于不具有信用创造的职能，而且由于它们一般也不办理资金支付和结算业务，因此不具有支付中介职能。它们是专门从事于某些特定形式的负债业务和资产业务金融媒介体，具有信用中介和金融服务的职能。例如，保险公司是专门经营保险业务的金融企业，它的负债业务就是通过发行保险单（证券）筹集资金。保险公司把投保户所交纳的保险费建立保险基金，用于赔偿因自然灾害或意外事故所造成的经济损失，或对个人的死亡、伤残支付保险金。保险公司的保险费收入，除去当年赔偿及公司费用开支外，其余均作为保险基金，日积月累，往往数额很大，而且比银行吸收的存款更为稳定。保险公司通过负债业务筹集到的大量稳定的资金，再用于开展资产业务，从事证券投资或直接投资。又如，信托投资公司作为间接融资的媒介体在本质上与保险公司一样，它通过发行投资信托受益证券、投资基金证券或债券，从社会上广大中、小投资者筹集资金，再用于从事各项投资业务。在发达国家，保险公司、信托投资公司这类非银行的金融中介机构，既是产业资本的重要供应者，又是证券市场上发挥举足轻

重作用的机构投资者。

至于其他金融机构,如证券公司,则是非金融媒介体的金融企业,它在证券市场上经销或代理买卖证券,或者以自有资金经营证券,只是证券买卖双方的经纪人或证券交易商,它主要发挥金融服务的职能。

如上所述,经办存款金融中介机构、非经办存款金融中介机构和其他金融机构,这三者由于经营业务的分工,其各自的职能是不同的。但是在第二次世界大战后,特别是 60、70 年代以来,随着各国金融管制的逐步松解,金融自由化趋势的出现,金融企业营销管理的推行以及金融创新的展开,各类金融企业之间正在逐步冲破业务分工的限制,经营业务相互交叉,相互联合,金融企业总是逐步向多功能化综合化发展。

第五节 金融企业的经营要求

现代市场经济对金融企业提出了更高的要求,具体概括为以下两方面:①要求金融企业自我发展;②要求金融企业充分发挥其固有的职能,服务于整个市场经济。金融企业自我发展,就是金融企业要自主经营、自负盈亏、自担风险、自求平衡、自我约束,从而达到自身的不断发展壮大。金融企业服务于整个市场经济,一方面为各类经济主体提供尽可能的多种类、高质量、低价格、高效率服务,促进资金的流动,加速资金的周转,提高资金的效益;另一方面为保持经济宏观上的稳定和协调发展做出贡献。市场经济对金融企业的这两重要求相辅而成、互为前提的,银行自我发展是金